

Kvalitetsgaranti - Barnenhet

Barnenhetens uppdrag är att ta emot anmälningar, ansökningar, göra förhandsbedömningar och utreda samt följa upp insatser inom ramen för Socialtjänstlagen (SoL) och Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU) för barn 0-12 år.

ÅTAGANDE

- Du får en tydlig information om hur och när du lättast kan nå oss

Du kan komma i kontakt med din handläggare via telefon. Om du inte når handläggaren har du möjlighet att lämna ett meddelande i telefonens röstbrevlåda. Röstbrevlådan lyssnas av kontinuerligt och vi återkommer skyndsamt till dig.

Du kan också kontakta enhetens mottagning på tel 08-508 01 753. Telefonen är bemannad måndag-torsdag kl 8.00-16.35 samt fredagar kl 8.00-16.00.

- Vi garanterar dig en rättssäker handläggning

Vi utreder barnets/den unges behov efter ansökan eller anmälan. Utredningen ska vara färdig inom fyra månader om det inte finns särskilda skäl att förlänga utredningstiden.

När vi inleder utredningen får du en informationsbroschyr med information och telefonnummer till din handläggare.

- Du har inflytande över och insyn i den utredning vi gör och insatser vi föreslår

Vi ska i nära samarbete med föräldrar se till att barn och ungdomar får det skydd eller stöd som de kan behöva. Utredningen genomförs i nära samarbete med både barnet, ungdomen och föräldrarna. Andra viktiga personer i barnets nätverk kan vid behov involveras.

- Du bemöts med respekt i kontakten med oss som arbetar på enheten

Vi tar med respekt och tydlighet tillvara och bemöter dina synpunkter utifrån riktlinjer och gällande lagstiftning.

SYNPUNKTER / KLAGOMÅL

Vi tar tillvara och bemöter dina synpunkter med respekt och tydlighet utifrån riktlinjer och gällande lagstiftning.

Har du synpunkter är du välkommen att ta kontakt med enhetschef (Jaana Jansson tfn 08-508-01-690, email: jaana.jansson@stockholm.se). Du kan också anmäla dina synpunkter eller klagomål på stadens webbsida <http://stockholm.se/-Tyck-till-om-stadens-service/> eller genom att använda förvaltningens blankett "Synpunkter-klagomål-förbättringsförslag". Blanketter finns att hämta i förvaltningshusets reception och på medborgarkontoret.

Om du inte tycker att socialtjänsten vid Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning tar dina klagomål på allvar, kan du vända dig till IVO eller Justitieombudsmannen.

RÄTTELSE

Vi registrerar och systematiserar inkomna synpunkter och klagomål. Dessa utvärderas tertiärvis i alla arbetsgrupper i syfte att förbättra våra rutiner. Uppföljning sker löpande i verksamhetsområdets tertiärrapportering till nämnden.

VILL DU VETA MER?

De åtaganden vi har presenterat ovan har vi sett som kvalitativt viktiga. Vill du veta mer om hur vi arbetar inom vår enhet kan du läsa mer på www.stockholm.se/rinkeby-kista. Du är även välkommen att kontakta enhetschef Jaana Jansson på telefon 08-508 01 690.

Ditt intresse är vår möjlighet att utveckla verksamheten.

Rinkeby-Kista 2015-02-18

Jaana Jansson
Enhetschef

Denna garanti godkändes av stadsdelsnämnden den 26 mars 2015.